

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0573

(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, mr. H. Wammes, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	30 april 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., h.o.d.n. OHRA Schadeverzekeringen, gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	7 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt dat de uitvoerder hem geen dan wel onvoldoende rechtsbijstand heeft verleend. Hij stelt dat hij hierdoor schade heeft geleden. Naar het oordeel van de commissie is het te vroeg om daarover te oordelen. Eerst zal in het onderliggende geschil moeten worden vastgesteld of er onrechtmatig is gehandeld jegens de consument en, zo ja, tot welke schade dit heeft geleid. De consument klaagt ook dat de uitvoerder de declaraties van de door hem gekozen advocaat heeft vergoed, zonder de declaraties eerst met hem te bespreken. Hij is van mening dat de uitvoerder de aan de advocaat betaalde bedragen niet in mindering mag brengen op het kostenmaximum. Deze klacht slaagt. De vordering van de consument wordt deels toegewezen.

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 maart 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vader. Ook de uitvoerder was aanwezig.
- 1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft eerder in een andere zaak tegen de uitvoerder een klacht bij Kifid ingediend. In het kort ging het er in die zaak om dat de consument van mening was dat een aantal mediabedrijven en de VVD Almere jegens hem onrechtmatig hebben gehandeld naar aanleiding van een bericht dat de consument op Facebook had geplaatst. De consument heeft van de uitvoerder een schadevergoeding gevorderd vanwege een opgelopen vertraging in de uitvoering van de rechtsbijstand en een onjuiste uitvoering van de geschillenregeling. De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft in die zaak op 3 april 2020 beslist dat de opgelopen vertraging (deels) aan de uitvoerder te wijten is, maar dat onduidelijk is of en in hoeverre de consument hierdoor schade heeft geleden:

“3.9 De commissie is van oordeel dat de opgelopen vertraging (deels) aan Uitvoerder te wijten is, maar de Commissie kan in dit stadium van de procedure hieraan geen gevolgen verbinden. Onduidelijk is in welke mate de schade die door de Consument wordt gevorderd nog in causaal verband staat met de opgelopen vertraging. Hiervoor is bijvoorbeeld de uitkomst van het bindend advies dat opnieuw moet worden uitgevoerd van belang. Ook de uitkomsten in de eventueel nog te voeren civielrechtelijke procedures tegen de verschillende partijen spelen hierbij een rol. Om die reden wijst de Commissie de gevorderde schadevergoeding van Consument af.”

- 2.2 Die commissie heeft vervolgens beslist dat de uitvoerder, in samenspraak met de consument en conform het bepaalde in de verzekeringsvoorwaarden, een nieuw bindend advies tot stand moest (laten) brengen (in het kader van de geschillenregeling). De vordering tot schadevergoeding van de consument werd afgewezen.
- 2.3 De uitvoerder heeft vervolgens in het kader van de geschillenregeling de door de consument gekozen advocaat, de heer mr. [naam advocaat 1] van [advocatenkantoor 1] (verder te noemen: advocaat 1), om een second opinion verzocht. Advocaat 1 heeft in zijn advies van 30 juli 2020 geoordeeld dat VVD Almere, Omroep Flevoland en Jop (BNN/VARA) door hun publicaties en berichtgeving onrechtmatig hebben gehandeld jegens de consument. Volgens advocaat 1 moest eerst in een procedure worden vastgesteld dat sprake is van onrechtmatig handelen jegens de consument. Pas daarna zou de vraag over de omvang van de schade aan de orde komen. Aangezien de publicaties nog niet waren verwijderd, kon advocaat 1 geen reële inschatting maken van de schade.
- 2.4 De uitvoerder heeft, gezien de inhoud van de second opinion, de behandeling van de zaak van de consument voortgezet. Op verzoek van de consument heeft de uitvoerder de verdere behandeling aan de heer mr. [naam advocaat 2] van [advocatenkantoor 2] (verder te noemen: advocaat 2) overgedragen.

Bij brief van 11 november 2020 heeft de uitvoerder de consument de uitbesteding van de behandeling aan advocaat 2 bevestigd. De uitvoerder heeft de consument in die brief ook gewezen op het geldende kostenmaximum van € 25.000,-.

- 2.5 Naar aanleiding van een e-mail van de consument van 11 november 2020 over de uitbesteding, heeft de uitvoerder de consument per e-mail van 12 november 2020 het volgende medegedeeld:

“(...) In beginsel heeft een verzekerde een eenmalige vrije advocaat keuze, maar in uw dossier zal ik hier flexibel mee om gaan. Ik heb advocaat [naam van advocaat 2] op dit moment een opdracht verstrekt van 10 uur ad € 250,- exd. BTW (zijn normale uurtarief is € 350 exd. BTW) om zich in te lezen, de eerste gesprekken met u te voeren en een strategie te bepalen. Indien u met advocaat [naam van advocaat 2] er niet uitkomt dan ga ik ermee akkoord dat u overstapt naar een andere advocaat. Echter de kosten die advocaat [naam van advocaat 2] (tot maximaal 10 uur ad € 250,- exd BTW) zullen wel in mindering strekken op het totale kostenmaximum.”

- 2.6 Advocaat 2 heeft de consument ter goedkeuring het concept van zijn brief aan de VVD toegezonden. Tot een daadwerkelijke verzending van de brief aan de VVD is het niet gekomen. Op 18 maart 2021 heeft advocaat 2 de consument medegedeeld dat hij de opdracht teruggeeft, omdat de consument tegen de afspraken in iets online heeft geplaatst dat tot negatieve publiciteit omtrent zijn persoon heeft geleid:

“(...) De situatie is als volgt. Bij aanvang van de zaak heb ik benadrukt dat als u gedurende mijn behandeling van de zaak iets online zou zetten dat een vergelijkbare negatieve publiciteit zou opleveren als de oorspronkelijke uiting waar alles mee begonnen is, dit de zaak ernstig zou schaden. Wij hebben hierom zowel mondeling als schriftelijk afgesproken dat u dit niet (zonder voorafgaand overleg) zou doen. Na voltooiing van mijn brief aan de VVD hebt u toch enkele filmpjes online gezet die tot een storm van negatieve publiciteit hebben geleid. Er is zelfs strafvervolg ingesteld. Natuurlijk mag u zich uiten zoals u wenst, maar een en ander heeft er wel toe geleid dat ik geen geloofwaardige zaak gegrond op schadevergoeding door onnodig opgewekte negatieve publiciteit op poten kan zetten als u vervolgens zelf veel negatieve publiciteit opwekt. Sterker: dit zou uw situatie alleen maar verslechteren door nieuwe publiciteit. Nu sommaties aan de verschillende partijen versturen is dus niet in uw belang.

Op dit moment kan ik u dus helaas niet verder helpen. (...) Het spijt me dat het zo gelopen is, want ik had u graag bijgestaan, maar hiertoe heb ik op dit moment geen mogelijkheden.”

- 2.7 De consument heeft advocaat 2 per e-mail van 20 maart 2021 verzocht de behandeling van de zaak voort te zetten. Anders moest, aldus nog steeds de consument, advocaat 2 de ontvangen gelden per direct aan de uitvoerder overmaken, zodat een andere advocaat gebruik zou kunnen maken van het volledige beschikbare bedrag (tot het kostenmaximum).

- 2.8 Advocaat 2 heeft de consument per e-mail van 22 maart 2021 bevestigd dat hij niet meer voor hem kon optreden en dat hij met de uitvoerder de overdracht aan een opvolgende advocaat zou bespreken. Advocaat 2 heeft vervolgens een slotdeclaratie ingediend bij de uitvoerder. Deze declaratie van 31 maart 2021 ter hoogte van € 365,35 is op 6 april 2021 door de uitvoerder gecrediteerd.
- 2.9 De consument heeft per e-mail van 1 april 2021 bij de uitvoerder geklaagd over advocaat 2 en over het handelen van de uitvoerder zelf. Hij heeft de uitvoerder daarbij verzocht de kosten van advocaat 2 niet ten laste te laten komen van het kostenmaximum. Volgens de consument behoorde advocaat 2 geen vergoeding meer te ontvangen en zou hij zelfs het ontvangen bedrag moeten terugbetalen. De uitvoerder heeft de consument per e-mail van 23 april 2021 medegedeeld dat de kosten van advocaat 2 hem niet onlogisch voorkwamen en dat hij geen aanleiding zag de kosten niet ten laste van het kostenmaximum te laten komen. Bij brief van 13 juli 2021 heeft de uitvoerder de consument medegedeeld dat de declaraties van advocaat 2 van € 4.219,88 (4 december 2020), € 4.295,51 (20 januari 2021) en € 670,53 (12 februari 2021) zijn gecontroleerd en als redelijk zijn beoordeeld.
- 2.10 Volgens de uitvoerder resteert er voor de consument een bedrag van € 15.813,82 voor de verdere behandeling van de zaak. De uitvoerder heeft de consument de mogelijkheid geboden een nieuwe advocaat in te schakelen. De consument wenst advocaat 1 in te schakelen voor de verdere behandeling, maar vreest dat het beschikbare bedrag daarvoor onvoldoende is.

De klacht en vordering

- 2.11 De consument vindt dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. Hij voert aan dat hij hierdoor schade heeft geleden. Hij vordert van de uitvoerder een vergoeding van € 1.000.000,-, waaronder de vordering dat de uitvoerder voor de verdere behandeling van de zaak een budget van € 25.000,- beschikbaar stelt. Daarnaast vordert de consument de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 augustus 2018.
- 2.12 De consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering het volgende aangevoerd.
- De uitvoerder heeft al vanaf 2016 nagelaten de consument de verzochte rechtsbijstand te verlenen. Door dit nalaten hebben diverse 'daders' de consument in de afgelopen jaren kunnen schaden door misdaden, treiterijen, smaad, laster en bedreigingen. Het leven van de consument is hierdoor geruïneerd en de ontstane schade kan niet meer worden hersteld. Door de smaad en laster kan de consument geen baan op zijn niveau meer vinden. Gelet op zijn vorige inkomens en hetgeen hij over een periode van 10 jaar zou kunnen verdienen, bedraagt de schade minimaal € 1.000.000,-.

- De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft in de vorige klacht tegen de uitvoerder onder meer geoordeeld dat de behandeling van het dossier van de consument te wensen overliet en dat er sprake was van onnodige vertraging die de uitvoerder te verwijten was. Ook nu zijn de opgelopen vertragingen de uitvoerder te verwijten.
- Advocaat 2 heeft op 4 december 2020 een declaratie ingediend van € 4.219,88 voor 13,95 uur werk. De consument was in de veronderstelling dat advocaat 2 de afgesproken werkzaamheden voor een totaalbedrag van € 4.219,88 zou verrichten. Dit bleek echter niet zo te zijn. Advocaat 2 heeft de opgestelde conceptbrief niet eens verzonden. Hij heeft dan ook geen recht op een vergoeding van de uitvoerder. De uitvoerder heeft de aan advocaat 2 betaalde bedragen ten onrechte in mindering gebracht op het kostenmaximum.
- De consument heeft met advocaat 2 afgesproken dat laatstgenoemde hem op de hoogte zou houden van de kosten. Dit heeft advocaat 2 echter nagelaten. De consument heeft ook met de uitvoerder afgesproken dat elke declaratie met hem zou worden besproken. De uitvoerder heeft echter alle declaraties van advocaat 2 vergoed zonder dit eerst met hem te overleggen. Advocaat 2 heeft hiermee van het kostenmaximum van € 35.000,- een bedrag van € 22.000,- gestolen en de uitvoerder heeft dit ten onrechte betaald.

Het verweer

2.13 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleidende opmerkingen

3.1 Hoewel de klacht van de consument tegen de uitvoerder is gericht, heeft de commissie uit de overgelegde stukken kunnen opmaken dat zijn ongenoegen ook ziet op de dienstverlening van advocaat 2. De consument heeft op 20 april 2021 bij de Orde van advocaten Midden-Nederland een klacht ingediend tegen advocaat 2. De voorzitter van de Raad van Discipline heeft de klacht van de consument in alle onderdelen ongegrond verklaard. De consument heeft ter zitting een afschrift van de beslissing¹ en zijn verzetschrift² overgelegd.

¹ Beslissing van de voorzitter van de Raad van Discipline in het ressort Arnhem-Leeuwarden van 31 januari 2022 in de zaak 21.861/AL/MN.

² Verzetschrift op voorzittersbeslissing op zaak 21-861/AL/MN.

- 3.2 De Raad van Discipline heeft in zijn uitspraak van 31 januari 2022 geoordeeld dat er geen aanleiding is om aan te nemen dat advocaat 2 excessief heeft gedeclareerd. De commissie sluit zich hierbij aan. Zij kan, net als de Raad van Discipline, uit de stukken van het dossier niet afleiden dat advocaat 2 excessief heeft gedeclareerd. De commissie zal derhalve voorbijgaan aan de stelling van de consument dat de uitvoerder werk had moeten maken van het excessieve declaratiegedrag van advocaat 2.
- 3.3 Verder ziet de commissie aanleiding om, voor zij aan de beoordeling van de klachten van de consument toekomt, duidelijkheid te verschaffen over de hoogte van het kostenmaximum. De consument heeft op het klachtformulier vermeld dat advocaat 2 'uit een pot van € 35.000,-' een bedrag van € 22.000,- heeft 'gestolen'. De commissie gaat ervan uit dat bij de consument verwarring over het kostenmaximum is ontstaan. Dit is waarschijnlijk ontstaan door de brieven die de uitvoerder de consument heeft toegezonden om hem op de hoogte te houden van de betaalde kosten en het resterende bedrag van het kostenmaximum. In het bericht van 7 december 2020 staat namelijk dat een kostenmaximum van € 25.000,- van toepassing is, terwijl in de brieven van 21 januari 2021 en 15 februari 2021 een kostenmaximum van € 37.891,- staat vermeld. Ook de in de brieven genoemde bedragen, die de uitvoerder aan kosten zou hebben vergoed, wekken verwarring. Zo heeft de uitvoerder volgens de brief van 7 december 2020 € 17.111,14 aan kosten vergoed. In de brief van 21 januari 2021 staat een bedrag van € 21.406,65 vermeld en in de brief van 15 februari 2021 een bedrag van € 22.077,18.
- 3.4 Er is duidelijk sprake geweest van een vergissing. De uitvoerder heeft de consument en advocaat 2 per e-mail van 8 december 2020 medegedeeld dat de bedragen in het bericht van 7 december 2020 niet juist waren. Op dat moment had de uitvoerder een bedrag van € 4.219,88 aan externe kosten vergoed, welke in mindering zijn gebracht op het kostenmaximum van € 25.000,-. Ook in de brief van 11 november 2020, waarin de uitvoerder de consument de uitbesteding van de behandeling aan advocaat 2 heeft bevestigd, staat een kostenmaximum van € 25.000,- vermeld. Ter zitting heeft de consument desgevraagd verklaard dat het juiste kostenmaximum € 25.000,- is. De commissie zal hierna uitgaan van dit bedrag.

Kernvraag

- 3.5 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand en, voor zover dit het geval is, of de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden. De commissie zal hierna eerst ingaan op het verwijt van de consument dat de uitvoerder al jaren geen dan wel onvoldoende rechtsbijstand heeft verleend. Vervolgens zal de commissie ingaan op de vraag of de uitvoerder de aan advocaat 2 betaalde bedragen ten laste van het kostenmaximum mocht brengen.

Met betrekking tot de uitvoering van de rechtsbijstand

- 3.6 De consument stelt dat de uitvoerder al vanaf 2016 heeft nagelaten hem de nodige bescherming te bieden dan wel de verzochte rechtsbijstand te bieden. De commissie overweegt op dit punt dat de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening in de uitspraak van 3 april 2020 heeft geoordeeld dat aan de opgelopen vertraging, welke (deels) aan de uitvoerder te wijten is, nog geen gevolgen kon verbinden. Om te bepalen in welke mate de gevorderde schade nog in causaal verband staat met de opgelopen vertraging, zijn de uitkomsten van het nieuwe bindend advies en de eventueel nog te voeren civielrechtelijke procedures tegen de verschillende partijen van belang.
- 3.7 De situatie is op dit moment niet heel anders. Advocaat 1 heeft weliswaar in het kader van de geschillenregeling een nieuw bindend advies uitgebracht, maar ook hij is van oordeel dat eerst zal moeten worden vastgesteld of de verschillende partijen onrechtmatig hebben gehandeld. Pas daarna komt de vraag aan de orde wat de omvang van de schade van de consument is. Naar het oordeel van de commissie is het op dit moment (nog steeds) te prematuur om over de vordering tot schadevergoeding te kunnen oordelen. Om die reden wijst de commissie de vordering van de consument thans af.
- 3.8 Volledigheidshalve merkt de commissie hier nog op dat de onderhavige procedure betrekking heeft op een rechtsbijstandsverzoek dat door de consument in 2018 is gedaan. Eventuele misstappen van de uitvoerder in de jaren 2016 en 2017 vallen derhalve buiten het bestek van deze procedure.

Met betrekking tot de (veronderstelde) afspraken over de declaraties

- 3.9 De consument stelt dat hij met zowel advocaat 2 als de uitvoerder had afgesproken dat zij hem op de hoogte zouden houden van de ontwikkelingen met betrekking tot de kosten. De consument heeft de uitvoerder verzocht de aan advocaat 2 vergoede bedragen niet ten laste te brengen op het kostenmaximum. De uitvoerder heeft dit verzoek afgewezen. Volgens de uitvoerder zijn de gedeclareerde en betaalde bedragen gecommuniceerd met de consument.
- 3.10 Voor wat betreft de eerste declaratie van 4 december 2020, is de commissie van oordeel dat de uitvoerder het aan advocaat 2 betaalde bedrag van € 4.219,88 in mindering op het kostenmaximum mocht brengen. De commissie wijst er in dit verband op dat de consument dit bedrag ook zelf heeft aangemerkt als “het afgesproken bedrag”. De commissie ziet geen aanleiding om aan te nemen dat de declaratie van 4 december 2020 te hoog is dan wel dat advocaat 2 niet-gemaakte kosten in de declaratie heeft opgenomen.
- 3.11 Hierbij is van geen belang dat advocaat 2 de brief gericht aan de VVD uiteindelijk niet heeft verzonden en de opdracht aan de uitvoerder heeft teruggegeven.

Het gedeclareerde bedrag ziet immers op daadwerkelijk door advocaat 2 (tot aan dat moment) verrichte werkzaamheden.

- 3.12 Voor wat betreft de declaraties van 20 januari 2021 (€ 4.295,51) en 12 februari 2021 (€ 670,53), overweegt de commissie dat de consument in de veronderstelling kon verkeren dat de kosten van de eerste declaratie volstonden en dat, als dat niet het geval zou zijn, de uitvoerder met hem de te maken kosten zou bespreken. De uitvoerder heeft in de brief van 13 juli 2021 aan de consument bevestigd dat om de kosten, nadrukkelijk in verband met het kostenmaximum van € 25.000,-, zoveel mogelijk in de hand te houden, met advocaat 2 is afgesproken om gefaseerd te werken met in eerste instantie 10 uur tegen € 250,-. Uit het dossier blijkt niet dat hierover nadere afspraken zijn gemaakt. Van 'gefaseerd werken' blijkt evenmin. De uitvoerder heeft de consument weliswaar meerdere keren geïnformeerd over de gemaakte kosten en het resterende kostenmaximum, maar nog afgezien van het feit dat de uitvoerder in de brieven van 7 december 2020, 21 januari 2021 en 15 februari 2021 verkeerde bedragen heeft genoemd, acht de commissie deze berichtgeving in de onderhavige kwestie ontoereikend. Gelet op de intentie van de uitvoerder om, met het oog op het kostenmaximum, gefaseerd te werken en de bij de consument gewekte verwachting dat de kosten van de eerste declaratie zouden volstaan, had het op de weg van de uitvoerder gelegen om afspraken met de consument te maken en hem tijdig – dus niet nadat de declaraties zijn betaald – duidelijkheid te verschaffen over de financiële ontwikkelingen. Naar het oordeel van de commissie is de uitvoerder op dit punt in de communicatie richting de consument tekortgeschoten. De commissie acht het redelijk dat de declaraties van 20 januari 2021 en 12 februari 2021 niet ten laste van het kostenmaximum worden gebracht.
- 3.13 De commissie merkt ten overvloede nog op dat uit het dossier niet is gebleken dat de uitvoerder met de consument heeft afgesproken dat hij een eventuele betaling van de gemaakte advocaatkosten eerst met de consument zou bespreken.

Hoe nu verder?

- 3.14 De consument heeft de commissie ter zitting medegedeeld dat hij graag advocaat 1 zou willen inschakelen voor de verdere behandeling van de zaak. De uitvoerder heeft zich bereid getoond om op verzoek van de consument de behandeling van de zaak over te dragen aan de door de consument gewenste advocaat. De commissie wijst erop dat hier dan een kostenmaximum van € 20.779,86 resteert. Indien advocaat 1 niet bereid is om de zaak tegen dat kostenmaximum op te pakken, kan de consument een andere advocaat aanzoeken dan wel het bedrag boven het maximum voor eigen rekening nemen.

Conclusie

3.15 Het hiervoor overwogene leidt de commissie tot de conclusie dat zij op dit moment (nog) niet kan oordelen over de vordering tot schadevergoeding. Verder heeft de uitvoerder ten onrechte de declaraties van advocaat 2 van € 4.295,51 en € 670,53 in mindering op het kostenmaximum gebracht. Dit betekent dat de uitvoerder gehouden is het resterende bedrag van het kostenmaximum van € 15.813,82 te verhogen met een totaalbedrag van € 4.966,04, zodat de consument voor de verdere behandeling van de zaak over een bedrag van € 20.779,86 beschikt.

3.16 De klachten zijn deels gegrond en de vordering zal deels worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering voor wat betreft het kostenmaximum gedeeltelijk toe en beslist dat de uitvoerder voor de verdere behandeling van de zaak een bedrag van € 20.779,86 ter beschikking stelt. De commissie wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl